

DELIBERA N. 28/2025/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

**XXX/ Wind Tre S.p.A. (Very Mobile)
(GU14/711718/2024)**

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 12 marzo 2025;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*”;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante “*Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*”;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi* come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTA la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 “*Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni*”, in particolare l’art. 30, e il “*Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*” (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

VISTO il Decreto del Presidente della Giunta Regionale 20 giugno 2023, n. 105 recante: “*Comitato regionale per le comunicazioni (CORECOM). Ricostituzione*”;

VISTO il vigente Accordo Quadro concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome,

conforme al testo approvato dall’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni con delibera n. 427/22/CONS, con decorrenza 1° gennaio 2023;

VISTA la “Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni al Comitato Regionale per le comunicazioni tra L’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni Toscana” sottoscritta in data 27 luglio 2023 e in particolare l’art. 5, comma 1, lett. e);

VISTO il Decreto del Segretario generale n. 617 del 9 agosto 2022 con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l’incarico di responsabile del Settore “Assistenza al Difensore Civico e ai Garanti. Assistenza generale al CORECOM. Biblioteca e documentazione”, con decorrenza 1° ottobre 2022;

VISTA l’istanza dell’utente XXX, del 26/10/2024 acquisita con protocollo n. 0282382 del 28/10/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

Parte istante, titolare di un contratto residenziale con l’operatore Wind Tre S.p.A. (Very Mobile) di seguito, per brevità, Wind Tre, sull’utenza n. 055 232xxxx, lamenta l’indebita sospensione/cessazione amministrativa, nonché la mancata risposta ai reclami.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione in atti, l’istante ha dichiarato quanto segue:

- il 12 settembre 2023 Wind Tre emetteva la fattura n. F232500xxxx, che veniva pagata due volte (“*come dimostrato dall’estratto conto bancario che si allega*”).
- Presentava diversi reclami tra ottobre e novembre 2023 per ottenere il rimborso, ma senza esito alcuno (“*ticket n. 1200xxxx del 31/10/23; n. 1201xxxx del 02/11/23; n. 1201xxxx del 02/11/23; n. 1201xxxx del 03/11/23; n. 1201xxxx del 03/11/23*”).
- Rivolgendosi al *call center*, “*sporgeva ennesimo reclamo il 27/11/2023 alle h. 10.28 nel corso del quale, l’op. cod. HTxxxx, suggeriva di non procedere al pagamento della fattura emessa il 12/11/23, poiché il maggior importo precedentemente corrisposto avrebbe compensato la fattura indicata*”.
- Wind Tre non regolarizzava la situazione e inviava un avviso inerente al mancato pagamento della fattura.
- Dal 1° maggio 2024 constatava la sospensione dei servizi sulla propria utenza.
- Nonostante ulteriori reclami (tra cui una “*raccomandata A/R del 7 febbraio 2024*”), “*Wind rimaneva inadempiente in ordine alla regolarizzazione contabile dell’utenza ma, con arbitraria ed illegittima azione di forza, dall’inizio del mese di maggio 2024 procedeva alla sospensione dei servizi fonia ed internet. A*

maggiore aggravio, nonostante i nuovi reclami effettuati, a far data dal 26/06/24 Wind operava l'abusiva cessazione del contratto”.

- *Stante la mancata risoluzione del problema, in data 8 luglio 2024, nell'ambito della procedura di conciliazione, presentava istanza per l'adozione del provvedimento temporaneo - GU5/690693/2024 - con la quale “chiede[va] il ripristino dei servizi ed il recupero della numerazione storica n. 055 232xxxx”. Nel predetto formulario indicava nel 1° maggio 2024 la data di sospensione e nel 26 giugno 2024 la data di cessazione.*
- *Con nota del 15 luglio 2024, l'operatore, in riscontro alla richiesta di osservazioni del Corecom Toscana, ha “rappresenta[to] che l'utenza 055232xxxx è cessata per morosità in data 26/06/2024 e che sono state regolarmente intraprese tutte le azioni previste per comunicare al cliente la sospensione e la successiva cessazione della linea. Corre l'obbligo di confermare che con la delibera 103/21/CIR il cliente può chiedere la portabilità della propria numerazione verso altro OLO tramite CDM nei 60 giorni successivi alla cessazione del contratto. In alternativa il recupero del DN potrà avvenire attraverso l'inserimento di un nuovo contratto LNA sul quale, una volta attivato il numero provvisorio, [si potrà] procedere (...) con la riacquisizione del DN 055232xxxx in Number portability”. Infine l'operatore “rappresenta[va] che il Dn 055232xxxx sar[ebbe stato] in latenza fino al 25/09”.*
- *L'istante, in data 17 luglio 2024, depositava propria nota con la quale “ribadi[va] la ferma volontà (...) di recuperare la numerazione storica, come ampiamente già dedotto ed argomentato in seno all'istanza GU5”. Aggiungeva, altresì, “di aver ricevuto da Wind Tre S.p.A. una proposta di contratto a mezzo mail del 16/07/2024, senza tuttavia essere stata edotta in ordine alle caratteristiche tecniche ed economiche dell'offerta commerciale proposta. Tanto premesso si attende conferma dalla parte istante sulla propria volontà per il recupero della numerazione, se attraverso WindTre o altro OLO”.*
- *L'operatore successivamente, con nota del 18 luglio 2024, “rappresenta[va] che come richiesto dalla cliente è stato inserito l'ordine di attivazione ULL LNA n. 1-63100535xxxx (contratto n. 163100535xxxx). Appena verrà confermato l'intervento tecnico per l'espletamento dell'attivazione, avverrà l'inserimento della NP per il recupero del DN 055232xxxx. Tali interventi avranno una tempistica medio lunga, per tutto il processo tecnico che comporta tale operazione di recupero del DN”.*
- *Con nota del 22 luglio 2024 “conferma[va] l'intervento tecnico per l'espletamento dell'attivazione in data 25/07/24, concordato con la cliente contattata al recapito 329474xxxx. Una volta attivato l'ordine LNA, procederemo con l'inserimento NP per DN 055232xxxx (cow già in latenza ISQ)”.*
- *Con nota del 24 luglio 2024 “conferma[va] l'intervento tecnico per l'espletamento dell'attivazione in data 25/07/24, concordato con la cliente. Una volta attivato l'ordine LNA, procederemo con l'inserimento NP per DN 055232xxxx”.*

- Con nota del 25 luglio 2024 “*conferma[va] che l’ordine di attivazione n. I-63100535xxxx risulta espletato correttamente in data odierna. Attendiamo l’allineamento dei sistemi per poi procedere con l’inserimento della NP del DN 055232xxxx*”.
- Con nota del 29 luglio 2024 “*in riferimento a quanto comunicato con le precedenti note Wind Tre (...) conferma[va] che l’ordine di NP del DN 055232xxxx è regolarmente in corso, si attende la DAC*”.
- Infine, con nota del 2 agosto 2024, l’operatore “*conferma[va] che la NP del DN 055232xxxx è regolarmente espletata in data odierna, 2.8.24.*”.
- Il Corecom della Regione Toscana trasmetteva in data 2 agosto 2024 “*Comunicazione di archiviazione del procedimento controversia*” a seguito della riattivazione.

In data 9 settembre 2024 la parte istante esperiva nei confronti dell’operatore convenuto tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

In base a tali premesse l’istante ha chiesto:

- “*Indennizzo per sospensione amministrativa dei servizi fonia ed internet, ex Art.5 dell’Allegato A alla D.347/18/CONS, dal 01/05/2024 al 25/06/2024, per un totale di 55 giorni*”;
- “*Indennizzo per cessazione amministrativa dei servizi fonia ed internet, ex Art.5 dell’Allegato A alla D.347/18/CONS, dal 26/06/2024 al 25/07/2024, per un totale di 30 giorni*”;
- “*Indennizzo per mancata risposta ai reclami ai reclami a mezzo RACC A/R DEL 07/02/2024, ex Art.12 dell’Allegato A alla D.347/18/CONS, dal 22/03/2024 (già detratto il termine di 45 giorni previsto per il riscontro) ad oggi, per un totale di 219 giorni*”;
- “*Ripetizione dei canoni corrisposti nel periodo di mancata erogazione dei servizi (7 mensilità), per un importo di circa euro 200,00*”;
- “*Annulamento delle morosità pendenti, poiché generate a causa dell’illegittima sospensione / cessazione amministrativa operata da Wind*”.
- “*Rimborso per spese di assistenza e procedura*”.

2. La posizione dell’operatore.

L’operatore Wind Tre, nell’ambito del contraddittorio, con deposito della memoria difensiva del 13 dicembre 2024, ha preliminarmente precisato che l’utenza “*a cui è riferita l’odierna contestazione [è la numero] 055232xxxx*”. Su tale utenza l’operatore ha brevemente richiamato:

- “*In data 21/10/2010 risaliva sui sistemi Wind Tre la proposta contrattuale n. AGPRA101358xxxx per l’attivazione in accesso ULL dell’offerta tariffaria “Noi Unlimited+” sulla linea n. 055232xxxx, come risulta dal print di sistema di*

Customer Relationship Management (CRM) della convenuta: [allega screenshot estratto dai sistemi aziendali]

- *“La linea oggetto di doglianza risulta disattivata sulla rete del gestore come meglio si vedrà più avanti”.*

In rito la società Wind Tre ha dedotto l’*“Inammissibilità e/o improcedibilità della presente istanza di definizione ai sensi della Delibera 353/19/CONS limitatamente alla domanda avversaria di rimborso delle spese di procedura. Sul punto ha evidenziato che il “Gestore eccepisce, preliminarmente, l’inammissibilità e/o improcedibilità della presente istanza di definizione limitatamente alla domanda avversaria di rimborso delle spese di procedura in quanto non demandabili, per espressa previsione normativa, all’Autorità adita che potrà, in caso di eventuale fondatezza della domanda, limitare l’eventuale pronuncia di condanna ai casi di “rimborso di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell’Autorità”.*

Inoltre ha sottolineato:

- *“la procedura cui è stato fatto ricorso è assolutamente gratuita e alla stessa l’utente può accedere senza l’assistenza di un legale”.*
- *“Resta infatti una scelta discrezionale dell’istante avvalersi dell’assistenza e della competenza di un professionista e, laddove ritenesse opportuno giovare di tale professionalità, resteranno a carico dello stesso le spese di tale servizio”.*
- *“Per tutto quanto sopra, si domanda il rigetto della richiesta”.*

A supporto della propria posizione ha richiamato *“la Determina Agcom Fascicolo n. GUI4/581357/2023 (...) la N. 168 2024 del Corecom Toscana”.*

“Nel merito” l’operatore ha ritenuto opportuno, “[p]er meglio comprendere le contestazioni avanzate è opportuno ricostruire i fatti che hanno portato alla presente procedura. Prima di entrare nel merito della presente contestazione, Wind Tre conferma di aver tariffato tutto il traffico generato dall’utenza de quo secondo quanto pattuito contrattualmente e nel pieno rispetto dei costi previsti dal relativo piano tariffario prescelto dall’istante nel corso del rapporto contrattuale”.

Al riguardo ha evidenziato quanto segue:

- *“In data 23/10/2023 perveniva alla scrivente convenuta una segnalazione telefonica da parte di un punto vendita in cui la signora XXX lamentava un doppio pagamento relativo alla fattura n. F232500xxxx del 12/09/2023 (All. 1). Dalle opportune verifiche amministrative effettuate on line, sui sistemi del gestore risultava solamente un pagamento effettuato in data 14/10/2023. Si invitava pertanto a recuperare prova del pagamento contestato al fine di poterne dare evidenza, come risulta dal print di sistema di Customer Relationship Management (CRM) della convenuta: [allega screenshot estratto dai sistemi aziendali]”;*
- *“In data 07/11/2023 perveniva alla scrivente convenuta un’ulteriore segnalazione telematica dal punto vendita in cui veniva richiesto il rimborso relativo al doppio pagamento della fattura di cui sopra”.*

- *“La segnalazione veniva chiusa il giorno successivo in quanto, dalle opportune e puntuali verifiche effettuate, relativamente al numero di incasso WPV0551112017102023000xxxx, la convenuta disponeva un accredito pari ad euro 37,44 direttamente nel conto telefonico n. F240000xxxx del 12/01/2024 afferente al periodo di fatturazione di novembre 2023 (All.2)”*: [allega screenshot estratto dai sistemi aziendali];
- *“Veniva altresì inviata una comunicazione informativa via SMS al recapito cellulare della signora XXX in merito alla segnalazione gestita, come di seguito evidenziato”*: [allega screenshot estratto dai sistemi aziendali]
- *“Avendo il Gestore già predisposto il suddetto importo, nessuna ulteriore somma è dovuta, e su tale punto dovrà quindi essere dichiarata la cessata materia del contendere”*.
- *“preme segnalare che la gestione del caso effettuata con procedura ordinaria delegittima la richiesta di indennizzi, formulata da parte istante per comportamento “concludente” del Gestore avendo dato seguito per “facta concludentia”, procedendo a riconoscere quanto sopra evidenziato.*
- *“In data 25/01/2024, a seguito del mancato pagamento della fattura n. F233147xxxx del 12/11/2023 (All. 3), nonostante già con comunicazione nel conto telefonico n. F240000xxxx del 12/01/2024 parte istante veniva informata della non regolarità della posizione amministrativa, come di seguito riportato”*: [allega screenshot estratto dai sistemi aziendali; inoltre l’allegato riporta la lettera del 25 gennaio 2024 contenente un *“Prospetto posizioni insolute al 25/01/2024”*, consistenti nella *“Numero F233147xxxx - Data Emissione 12/11/2023 Data Scadenza 12/12/2023 Importo Totale : 39,31 €”*. Il cliente viene avvisato nei termini seguenti: *“Nel caso in cui, dopo la sospensione, dovesse perdurare la situazione di morosità, WINDTRE procederà alla cessazione del Servizio, fatta salva ogni facoltà per il recupero dei corrispettivi non pagati ivi incluso adire le vie legali con eventuale aggravio di spese a Suo carico”*.
- *“veniva predisposto l’invio della “RACCOMANDATA ELETTRONICA n. 2401251632xxxx” di preavviso di sospensione e risoluzione contrattuale (All. 4 – 5 - 6)”*. [allega screenshot estratto dai sistemi aziendali]
- *“la Raccomandata Elettronica “tNotice” veniva inviata all’indirizzo xxx@gmail.com, come si evince anche dalla ricevuta di accettazione della Raccomandata: veniva predisposto l’invio della “RACCOMANDATA ELETTRONICA n. 2401251632xxxx” di preavviso di sospensione e risoluzione contrattuale” (All. 4 – 5 - 6)”*.
- *“la Raccomandata Elettronica “tNotice” veniva inviata all’indirizzo xxx@gmail.com, come si evince anche dalla ricevuta di accettazione della Raccomandata”*: [allega screenshot estratto dai sistemi aziendali]
- *“l’indirizzo e-mail xxx@gmail.com era presente sui sistemi Wind Tre ed è il medesimo riportato nel fascicolo documentale della presente istanza di definizione” (cfr. Formulario Gu14): (...)*

- *“Tale raccomandata, come risulta dal “Certificato Postale Forense” di seguito riportato, risultava consegnato e letto dal destinatario ben 3 volte dal 25/01/2024 ore 20:15 al 25/01/2024 ore 20:18”: [allega screenshot estratto dai sistemi aziendali]*
- *“tNotice” è un servizio di inPoste.it S.p.A., operatore postale con autorizzazione del Ministero dello Sviluppo Economico, sottoposta alla vigilanza da parte di AGCOM (Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni) e alla verifica – ex post – di AGID (Agenzia per l’Italia Digitale) per l’invio di raccomandate elettroniche con valore legale (ai sensi degli artt. 3, n. 36) e 43, co. 1, del Reg. UE n. 910/2014 (eIDAS), in quanto è un “servizio elettronico di recapito certificato” (a norma dell’art. 43, co. 1, Regolamento (UE) n. 910/2014 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 23 luglio 2014, in materia di identificazione elettronica e servizi fiduciari per le transazioni elettroniche nel mercato interno, che abroga la direttiva 199/93/CE,) con un effetto giuridico con valore probatorio del contenuto della comunicazione inviata”.*
- *“Il protrarsi di una situazione amministrativa non regolare comportava in data 18/06/2024 dapprima la sospensione dell’utenza n. 055232xxxx e poi in data 27/06/2024 la sua cessazione”.*
- *“il comportamento poco diligente dell’istante, palesato nel mancato pagamento di quanto fatturato e dovuto”.*
- *“Si ricorda che, per quanto sottoscritto dal cliente, e più in generale i principi di buona fede e correttezza nell’esecuzione del contratto, imponevano all’istante di eseguire il pagamento di quanto richiesto nelle fatture, non essendoci alcun ragionevole motivo atto a giustificare la mancata corresponsione delle stesse”.*
- *“Non ricevendo prova dei pagamenti richiesti e dovuti, [la società Wind Tre] si trovava costretta a cessare la sopra menzionata utenza per inadempienza del cliente, contravvenendo a quanto disciplinato dalle Condizioni Generali di Contratto di Wind Tre”.*
- *“l’art. 11.3 delle Condizioni Generali di Contratto – Corrispettivi - Fatturazione – Pagamenti [dispone]: “Il pagamento delle fatture emesse da Infostrada dovrà essere effettuato per l’intero importo. In caso di contestazione, tuttavia il Cliente potrà attivare, per la parte di fattura contestata, la procedura di reclamo prevista dal successivo art. 23 o qualsiasi altro strumento di tutela previsto da norme legali e regolamentari, effettuando comunque regolarmente il pagamento per la parte rimanente”. E ancora 11.7 “Decorso inutilmente il termine di pagamento delle fatture, Infostrada potrà altresì sospendere, previa comunicazione al Cliente effettuata anche tramite strumenti automatici, in modo totale o parziale l’erogazione dei Servizi. 11.8 Qualora il Cliente non provveda al pagamento entro 20 giorni dall’avvenuta sospensione, Infostrada potrà risolvere il presente Contratto ai sensi dell’art. 1456 cod. civ. salvi eventuali ulteriori rimedi di legge (...)”.*

Inoltre la società Wind Tre ha richiamato che: *“In data 09/07/2024 perveniva nei confronti di Wind Tre il provvedimento d’urgenza protocollo n. GU5/690693/2024 con il*

quale si richiedeva il ripristino dei servizi ed il recupero della numerazione 055232xxxx”. Al riguardo ha “rappresenta[to] come il recupero della numerazione oggetto di doglianza risulta espletato in data 25/07/2024 e regolare Number Portability della numerazione completata in data 02/08/2024, come risulta dal print di sistema di Customer Relationship Management (CRM) (...) : [allega screenshot estratto dai sistemi aziendali]

Wind Tre ha poi dedotto che, “[a]lla luce di quanto sin qui emerso ed evidenziato, avendo la convenuta regolarmente intrapreso tutte le azioni previste per comunicare alla signora XXX la sospensione e la successiva cessazione della linea oggetto di doglianza ed essendosi pro attivata al recupero della stessa numerazione, nessun indennizzo per sospensione amministrativa, cessazione e perdita della numerazione così come richiesto da parte istante risultano dovuti. A sostegno di quanto evidenziato, la società Wind Tre ha ritenuto “utile richiamare la Delibera AGCOM n. 11/22/CONS: (...) la Delibera AGCOM N. 18/22/CIR (...) la Delibera del Corecom Lombardia n. 23/24 (...) la Delibera del Corecom Emilia-Romagna n. 75/2020: (...)”.

L’operatore ha concluso che “non ravvisa, pertanto, nella fattispecie in esame, l’esistenza di un ulteriore disagio indennizzabile nei termini previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell’Autorità”.

In un ultimo ha insistito nel ribadire che “le richieste avanzate da controparte non possono trovare accoglimento”, in quanto “del tutto infondate in fatto ed in diritto, fissando l’udienza di discussione come previsto da Delibera 353/19/CONS art.16 comma 4”.

3. La replica dell’istante

La parte istante, nell’ambito del contraddittorio, ha depositato, in data 2 gennaio 2025, una memoria, per il tramite del legale di fiducia, “[i]n relazione alle memorie presentate da Wind Tre S.p.A., onde evitare un’erronea rappresentazione della vicenda in esame, [ha] replica[to] per come segue”.

- “nella propria memoria difensiva, la stessa Wind Tre S.p.A. afferma e documenta la presenza di numerosi reclami formulati dall’istante, nonché la fondatezza della contestazione di parte istante relativa al doppio pagamento della fattura n. F232500xxxx del 12/09/2023”.
- Ha ribadito “l’evidente profilo di illegittimità della sospensione/cessazione amministrativa operata da Wind Tre nel periodo dal 01/05/2024 al 25/07/2024 (giorni complessivi 85)”.

L’istante ha sottolineato “l’illegittimità della predetta sospensione/cessazione operata da Wind Tre” richiamando che la stessa “viene espressamente prevista dall’articolo 4, comma 1 e 2, del regolamento di cui alla delibera n. 664/06/CONS, allegato A, nella parte in cui prevede che “In caso di mancato o ritardato pagamento di un singolo servizio, oggetto del contratto, l’operatore non può sospendere la fornitura di altri servizi, anche supplementari, dedotti in contratto, se non nei limiti specificamente ammessi dall’Allegato 4, Parte A, del Codice e comunque nel rispetto delle misure adottate dall’Autorità ai sensi di tale allegato (...)”.

L'istante ha proseguito, richiamando di aver “*presentato formale reclamo all'operatore in merito all'addebito di un singolo bene o servizio, anche supplementare, può sospendere il pagamento fino alla definizione della procedura di reclamo [...]Restano ferme le conseguenze previste in conformità alla legge per il ritardato pagamento delle somme che all'esito dovessero risultare dovute*”.

La parte istante ha osservato, altresì, che “*Wind Tre S.p.A. ha posto in essere un'azione amministrativa di carattere evidentemente punitivo senza mai aver comunicato al ricorrente l'intervenuta definizione della procedura di reclamo; tale circostanza emerge chiaramente dalla ricostruzione fatturale della vicenda, della quale si segnalano i punti salienti:*

1) *a seguito di doppio pagamento della fattura n. F232500xxxx del 12/09/2023, parte istante sporgeva reclami finalizzati a richiedere la ripetizione del maggior pagamento: - ticket n. 1200xxxx del 31/10/23; n. 1201xxxx del 02/11/23; n. 1201xxxx del 02/11/23; n. 1201xxxx del 03/11/23; n. 1201xxxx del 03/11/23, n. 1201xxxx del 03/11/23;*

2) *Ennesimo reclamo veniva effettuato il 27/11/2023 alle h. 10.28 nel corso del quale, l'op. cod. HTxxxx , suggeriva di non procedere al pagamento della fattura emessa il 12/11/23, poiché il maggior importo precedentemente corrisposto avrebbe compensato la fattura indicata; si evidenzia come il reclamo dell'utente sia assolutamente documentato, tanto nella data, quanto nell'indicazione del numero dell'operatore e dei contenuti espressi da quest'ultimo; orbene, come vedremo nei punti che seguono, quella appena riportata sarà l'unica informativa rilasciata da Wind Tre (non pagare la fattura emessa il 12/11/23 in quanto sarebbe stata compensata con il credito vantato dall'utente!);*

3) *Nella propria memoria difensiva, Wind Tre asserisce invece di aver adempiuto all'onere informativo erogando il rimborso dovuto a mezzo fattura n. F240000xxxx del 12/01/2024 ed inviando un sms informativo; tuttavia, urge ribadire che nessuna informativa è stata resa all'utente, né viene prodotto alcun elemento probatorio finalizzato a dimostrare che le asserite comunicazioni siano pervenute al ricorrente; ed infatti:*

- *La fattura F240000xxxx del 12/01/2024 non è mai stata recapitata al ricorrente e presenta un indirizzo errato (nello specifico, “xxx” non è un luogo riconducibile al domicilio dell'utente); in alcun modo, dunque, l'istante avrebbe potuto conoscere l'intervenuto accredito in assenza di ulteriori comunicazioni;*
- *Per quanto concerne l'sms asseritamente inviato, non viene fornita prova alcuna circa l'asserito invio, nonché circa la corretta ricezione dello stesso da parte dell'utente; inoltre, anche a livello contenutistico, tale asserito sms nulla riporta circa l'esito del reclamo dell'utente; in altri termini, Wind Tre si è limitata alla produzione di una mera schermata di sistema denotata da un carattere evidentemente autoreferenziale che non possono aver pregio giuridico. Secondo pacifica e consolidata giurisprudenza civilistica un documento di auto-produzione non può in nessun caso costituire prova dell'esatto adempimento, nel momento in cui questa viene prodotta ed utilizzata dallo stesso soggetto che ne è autore. In altri termini, appare indubbio che una prova “autoreferenziale”, ove*

riconosciuta valida, snaturerebbe la stessa natura e concetto di prova, tenuto conto della potenziale manipolabilità della stessa;

4) (...) *La mancata informativa relativa alla definizione della procedura di reclamo emerge con tutta evidenza dal reclamo a mezzo Racc A/R del 07/02/24 che l'istante notificava per contestare immediatamente il preavviso di sospensione ricevuto ed a mezzo del quale testualmente lamenta: "Mi hanno detto di NON PAGARE la bolletta in oggetto che avreste pareggiato la cifra. Questa è stata l'ultima versione: colloquio avuto il 27/11/2023 h. 10.28. E qui siamo rimasti! Non ho ricevuto nessuna comunicazione né nota di credito [...] Vi invito ad inviarmi la nota di credito per l'importo di euro 37,44 ed E.C. della mia situazione aggiornata" (vedasi All.4 all'istanza GU14)".*

La parte istante in conclusione ha ribadito *"la cristallina responsabilità di un Gestore telefonico che:*

- tramite il proprio servizio clienti – chiamata del 27/11/2023, h. 10.28, op. cod. HTxxxx – indicava all'utente di non procedere al pagamento della fattura emessa il 12/11/23, poiché il maggior importo precedentemente corrisposto avrebbe compensato la fattura indicata;*
- ignorava ben 7 reclami notificati dal ricorrente (6 ticket di segnalazione ed un reclamo scritto a mezzo raccomandata);*
- mai comunicava all'utente l'avvenuta definizione della procedura di reclamo, come risulta evidente dall'assenza di documentazione probatoria prodotta da Wind Tre, nonché dal reclamo scritto formulato dalla XXX il 07/02/2024;*
- procedeva alla sospensione dei servizi in pendenza di formali procedure di reclamo e sulla base di un preavviso immediatamente contestato con reclamo a mezzo Raccomandata notificato in data 07/02/2024".*

L'istante ha, pertanto, concluso che alla luce *"delle argomentazioni fornite, non può che reiterarsi la richiesta di indennizzo ex Art.5 dell'Allegato A alla D.347/18/CONS"*.

Parte istante ha proseguito evidenziando, *"in merito alla mancata risposta ai reclami"*, di aver *"già fornito prova di aver notificato a Wind Tre formale reclamo scritto a mezzo Racc A/R del 07/02/2024 (vedasi All.4 all'istanza GU14)"*. Al riguardo ribadisce *"come non venga documentata alcuna prova di avvenuto riscontro. Deve pertanto reiterarsi la richiesta di indennizzo ex Art.12 dell'Allegato A alla D.347/18/CONS"*.

"In merito all'insoluto esistente" l'istante ha *"evidenzia[to] come l'intero insoluto sia maturato in un periodo di abusiva sospensione / cessazione dei servizi oggetto del contratto di abbonamento e, per l'effetto, si richiede la regolarizzazione della posizione contabile"*.

L'istante ha insistito nell' *"accertamento delle responsabilità in capo al convenuto Gestore e - per l'effetto - l'individuazione, l'ammissione e l'accoglimento di tutte le richieste di indennizzo avanzate in atti dall'istante, nonché di ogni eventuale, diversa ed ulteriore fattispecie di indennizzo ritenuta ricorrente"*.

4. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

In primis si osserva che, per uniformità dell'oggetto a cui si riferiscono, le domande *sub i)* e *ii)* verranno prese in esame congiuntamente, come, parimenti, le domande *sub iv)* e *v)*.

Ciò premesso, la presente disamina s'incentra sulla sospensione amministrativa e la successiva risoluzione contrattuale dell'utenza n. 055 232xxxx, nonché sulla mancata risposta ai reclami.

Sulla sospensione amministrativa e successiva cessazione

La parte istante lamenta l'illegittima sospensione a far data 1° maggio 2024 e la successiva cessazione avvenuta il 26 giugno 2024. L'utenza *de qua* veniva ripristinata e la numerazione recuperata nell'ambito della procedura di GU5, al termine della quale l'operatore "*conferma[va] che la NP del DN 055232xxxx è regolarmente espletata in data odierna, 2.8.24.*".

Di contro l'operatore ha dedotto la correttezza della sospensione, debitamente preavvisata, e risoluzione contrattuale per morosità.

La doglianza dell'istante, di cui alle domande *sub i)* e *ii)*, è fondata nei termini di seguito indicati.

In generale occorre richiamare la direttiva generale di cui alla Delibera Agcom n. 179/03/CSP la quale, al proposito, prevede, all'art. 3, comma 4, l'obbligo degli operatori di fornire i servizi richiesti "*in modo regolare, continuo e senza interruzioni*".

Le uniche eccezioni a tale principio riguardano le interruzioni dovute ad interventi tecnici di manutenzione e riparazione ed i casi tassativamente indicati dall'art. 5 del Regolamento, ovvero le ipotesi di frode, ripetuti ritardi nei pagamenti o ripetuti mancati pagamenti (da intendersi secondo le indicazioni espressamente fornite dal comma 2, lett. a) e b) del citato art. 5), rispetto ai quali incombe comunque in capo all'operatore un preciso onere di informativa.

Si richiama che il sopracitato articolo 5, comma 2, lettera b) definisce che: "*il mancato pagamento non può intendersi come ripetuto se nei sei mesi precedenti la scadenza della fattura in questione non risultano ulteriori fatture insolute*".

Sul punto giova, inoltre, evidenziare che, in assenza di prove fornite dall'operatore circa il rispetto della procedura per la sospensione del servizio in caso di morosità dell'utente e, in particolare, in assenza di prova del preavviso di sospensione, la sospensione medesima deve considerarsi illegittima (*ex multis* Delibera Agcom n. 31/12/CIR).

Nel caso di specie, agli atti del procedimento, risulta che l'utente abbia chiesto, con l'introduzione dell'istanza di adozione del provvedimento temporaneo nell'ambito conciliativo, il recupero della propria utenza, lamentandone, prima la sospensione e poi la cessazione, senza debito e congruo preavviso.

Con riferimento alla predetta procedura, la società Wind Tre ha rappresentato la correttezza della sospensione e della conseguente risoluzione contrattuale per morosità,

correttamente preavvisata con un avviso del 25 gennaio 2024 contenente un *“Prospetto posizioni insolute al 25/01/2024”*. A supporto della propria posizione, l'operatore ha allegato, in memoria, il preavviso *de quo*, argomentando in merito all'*“avvenuta consegna”* dell'avviso da parte dell'utente. La lettera in questione contestava al cliente la presenza di un insoluto attinente ad un'unica fattura *“Numero F233147xxxx - Data Emissione 12/11/2023 Data Scadenza 12/12/2023 Importo Totale: 39,31 €”*, avvertendo della possibile/potenziale *“sospensione del servizio solo con riferimento al servizio interessato dal mancato pagamento”*.

Sul punto l'istante ha sottolineato di aver risposto all'avviso chiedendo la regolarizzazione della posizione amministrativa a seguito di un erroneo doppio pagamento. Inoltre l'istante ha richiamato, nella descrizione dei fatti e nella replica, così come nel reclamo, il colloquio avuto con un operatore telefonico (debitamente tracciato) durante il quale gli era stato suggerito di omettere il pagamento della fattura in corso in modo da ottenere una compensazione nella fattura seguente.

Su tale circostanza l'operatore Wind Tre nulla di specifico ha dedotto.

Occorre, sul punto, richiamare in generale che, *“con riferimento ai contratti sottoscritti, attraverso la propria rete di vendita anche se svolta in outsourcing, l'operatore è responsabile della condotta degli agenti e delle informazioni contrattuali dagli stessi rese all'atto della stipula della proposta contrattuale”* (Deliberazione n. 143/10/CIR e Deliberazioni Corecom Liguria n. 70/2016, Corecom Abruzzo n. 59/17).

Inoltre, prendendo in esame il preavviso di sospensione, contestato dall'istante, si evidenzia che l'utente veniva informato della morosità maturata alla data d'invio della missiva (25 gennaio 2024) e avvisato di una potenziale sospensione sulla base della situazione rappresentata al momento, limitata alla sola fattura sopraccitata. Deve al riguardo rilevarsi che, sulla base della documentazione in atti, l'effettiva sospensione è avvenuta a distanza di oltre tre mesi (1° maggio 2024).

Sul punto occorre evidenziare che l'utente, in replica, ha ribattuto di non essere stato informato dall'operatore sull'accoglimento del reclamo attinente al doppio pagamento e, quindi, sull'avvenuta regolarizzazione della sua posizione amministrativa.

Infatti, con propria replica, l'istante ha sottolineato che l'operatore *“mai comunicava all'utente l'avvenuta definizione della procedura di reclamo, come risulta evidente dall'assenza di documentazione probatoria prodotta da Wind Tre, nonché dal reclamo scritto formulato (...) il 07/02/2024”*. Ribadiva, altresì, che la società Wind Tre *“procedeva alla sospensione dei servizi in pendenza di formali procedure di reclamo e sulla base di un preavviso immediatamente contestato con reclamo a mezzo Raccomandata notificato in data 07/02/2024”*.

Inoltre, con precipuo riferimento alla cessazione amministrativa, messa in atto dall'operatore, si evidenzia come l'istante non abbia ricevuto uno specifico *alert* in prossimità dell'effettivo distacco della linea.

Dunque, alla luce di quanto esposto, si rileva che l'operatore convenuto, nell'ambito della memoria allegata al presente procedimento, non ha prodotto di idonea documentazione attestante l'invio di un congruo e adeguato preavviso previsto dall'art.

5, comma 1, del Regolamento per la sospensione amministrativa e cessazione dell'utenza n. 055 232xxxx.

Ne consegue che la predetta società può ritenersi responsabile, ai sensi dell'art. 1218 del codice civile, in ordine alla illegittima sospensione/cessazione amministrativa dell'utenza oggetto del procedimento e deve essere riconosciuto alla parte istante un indennizzo proporzionato al disagio subito.

Per il calcolo dell'indennizzo di cui sopra si richiama quanto previsto dall'art. 5, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi, il quale prevede, *“nel caso di sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari a euro 7,50 per ogni giorno di sospensione”*.

Tutto quanto premesso, richiamando le considerazioni sopra menzionate, ai fini dell'erogazione dell'indennizzo, si ritiene di individuare il *dies a quo* nel giorno 1° maggio 2024, data d'inizio della sospensione non congruamente preavvisata, e il *dies ad quem* nel giorno 2 agosto 2024 (data del ripristino del numero n. 055 232xxxx, come emerge dal fascicolo GU5).

Pertanto, l'indennizzo da riconoscere all'utente è pari all'importo di euro 697,50 (seicento novantasette/50) computato secondo il parametro di euro 7,50 *pro die* per n. 93 giorni di sospensione amministrativa/cessazione dei servizi sull'utenza n. 055 232xxxx.

Con riferimento all'indennizzo di cui sopra, si ritiene opportuno rilevare che l'inadempimento dell'operatore convenuto è riconducibile alla gestione di un reclamo dell'utente circa il doppio pagamento e agli oneri informativi resi sul punto. Può ritenersi, quindi, sproporzionato e contrario al principio di equità, espressamente richiamato dall'articolo 13, comma 5, del Regolamento, riconoscere l'indennizzo in riferimento a ciascuno dei due servizi. Si è ritenuto, pertanto, equo valutarlo in maniera unitaria in relazione ad un solo servizio, considerando in maniera unitaria il disagio subito.

Inoltre l'istante ha lamentato la fatturazione d'importi riferiti al periodo di sospensione/cessazione dei servizi.

Le domande *sub iv)* e *v)*, prese in esame congiuntamente, possono essere accolte, atteso che, di fatto, a fronte degli importi addebitati, Wind Tre non ha fornito evidenza della regolare erogazione/fruizione dei servizi da parte dell'utente nell'arco di tutto il periodo contestato. Invero, trattandosi di un contratto a prestazioni corrispettive, per fondare la pretesa di pagamento, la società convenuta è tenuta a dimostrare la legittimità della richiesta.

L'operatore avrebbe dovuto, a riprova dei servizi resi, l'esattezza della fatturazione, depositando dei *files di log* e i tabulati del traffico, indicanti la durata delle connessioni internet e del traffico voce, la riferibilità temporale delle medesime. Documentazione questa non risultante agli atti del procedimento.

Ne consegue che l'operatore, in accoglimento delle domande *sub iv)* e *v)*, prese in esame congiuntamente, è tenuto a regolarizzare la posizione contabile amministrativa mediante lo storno (o al rimborso in caso di avvenuto pagamento) di quanto fatturato

sull'utenza n. 055 232xxxx nel periodo 1° maggio – 2 agosto 2024. Parte istante ha diritto, altresì, al ritiro a propria cura e spese dell'eventuale connessa pratica di recupero del credito.

Sulla mancata risposta al reclamo

Parte istante ha lamentato la mancata risposta a numerose segnalazioni tracciate e alla lettera di reclamo inviata per raccomandata il 7 febbraio 2024.

Di contro l'operatore ritiene di aver adempiuto alla gestione del cliente per *facta concludentia*, avendo riconosciuto il rimborso e comunicato l'accoglimento delle segnalazioni.

La domanda *sub iii)* può essere accolta per ragioni che seguono.

In generale si richiama che, atteso che il disposto dell'art. 8, comma 4, della Delibera n. 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), prevede che la risposta al reclamo debba essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto (e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta), in forma scritta nei casi di rigetto, la mancata risposta al reclamo giustifica il riconoscimento all'utente di un indennizzo "*da mancata risposta al reclamo*".

Nel caso di specie, l'istante ha documentato di aver inoltrato numerose segnalazioni e di aver inviato un reclamo per raccomandata in data 7 febbraio 2024, che si intende consegnato all'operatore in data 12 febbraio 2024 (considerati i 4 giorni lavorativi previsti da Poste Italiane come tempo massimo di consegna per la posta raccomandata calcolati dalla data di spedizione documentata in atti della raccomandata A/R all'operatore).

Di contro, l'operatore, a fronte della contestazione dell'istante in merito al mancato ricevimento di una risposta sull'erroneo doppio pagamento, ha dedotto di aver disposto, "*relativamente al numero di incasso WPV0551112017102023000xxxx, (...) un accredito pari ad euro 37,44 direttamente nel conto telefonico n. F240000xxxx del 12/01/2024 afferente al periodo di fatturazione di novembre 2023*". L'operatore ha, poi, evidenziato che "*[v]eniva altresì inviata una comunicazione informativa via SMS al recapito cellulare della signora XXX in merito alla segnalazione gestita*".

Con propria nota di replica, l'istante ha eccepito fermamente il ricevimento dell'SMS citato e ha puntualizzato che "*[l]a fattura F240000xxxx del 12/01/2024 non è mai stata recapitata al ricorrente e presenta un indirizzo errato (nello specifico, "xxx" non è un luogo riconducibile al domicilio dell'utente); in alcun modo, dunque, l'istante avrebbe potuto conoscere l'intervenuto accredito in assenza di ulteriori comunicazioni*".

Occorre precisare che, attesa la contestazione dell'utente, non può ritenersi idonea prova la schermata di produzione unilaterale quale lo "*screenshot*" depositato dall'operatore, in quanto non provante il corretto ricevimento da parte dell'utente della comunicazione inviata.

Pertanto, trova applicazione l'art. 12, comma 1, del vigente Regolamento indennizzi, secondo il quale, in caso di mancata/ritardata risposta al reclamo "*entro i*

termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell’Autorità” è previsto “un indennizzo pari a euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 300”.

Ai fini del calcolo dell’indennizzo si determina il *dies a quo* nella data del 28 marzo 2024, detratto il tempo utile di 45 giorni previsto dalla Carta dei Servizi dell’operatore per la risposta al reclamo ricevuto il 12 febbraio 2024, come meglio esplicitato in premessa e il *dies ad quem* nella data dell’udienza di conciliazione del 9 settembre 2024.

Quindi, l’istante ha diritto al riconoscimento di un indennizzo pari alla misura massima di euro 300,00 (trecento/00) computato nella misura di euro 2,50 pro die per i n. 165 giorni di mancata risposta al reclamo ai sensi del sopracitato art. 12, comma 1 del *Regolamento indennizzi*.

Sulle spese di procedura

Infine, non può trovare accoglimento la richiesta *sub vi*) di “Rimborso per spese di assistenza e procedura”, considerato che la procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma ConciliaWeb è completamente gratuita e che non risulta al fascicolo documentazione attestante spese di procedura giustificate.

TUTTO ciò premesso;

UDITA la relazione del Dirigente, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Toscana accoglie parzialmente l’istanza presentata da XXX nei confronti dell’operatore Wind Tre S.p.A. (Very mobile) per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Wind Tre S.p.A. (Very mobile) è tenuta a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, con le modalità di pagamento indicate in istanza, in favore dell’istante l’importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell’istanza pari ad euro 697,50 (seicento novantasette/50) a titolo d’indennizzo per la sospensione amministrativa/cessazione dei servizi, considerati unitariamente, sull’utenza n. 055 232xxxx.
3. La società Wind Tre S.p.A. (Very mobile) è tenuta, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento secondo le modalità indicate in istanza, oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell’istanza di risoluzione della controversia) di quanto fatturato sull’utenza n. 055 232xxxx nel periodo 1° maggio – 2 agosto 2024. Parte istante ha diritto, altresì, al ritiro a propria cura e spese dell’eventuale connessa pratica di recupero del credito aperta.

4. La società Wind Tre S.p.A. (Very mobile) è tenuta a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, con le modalità di pagamento indicate in istanza, in favore dell'istante l'importo pari a euro 300,00 (trecento/00) maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Firenze, 12 marzo 2025

Il Presidente
Marco Meacci

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del "Codice dell'Amministrazione Digitale" (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)